

**PENGARUH HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK *FOOTWEAR* YONGKI KOMALADI DI
SURABAYA**



Oleh:

MERINDA TOMIDA

NPM: 12.1.02.05594

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK *FOOTWEAR* YONGKI KOMALADI DI
SURABAYA**



Oleh:

MERINDA TOMIDA

NPM: 12.1.02.05594

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA**

2016

**PENGARUH HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PRODUK *FOOTWEAR* YONGKI KOMALADI DI
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran



Oleh:

MERINDA TOMIDA

NPM: 12.1.02.05594

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2016**

**PENGARUH HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PRODUK *FOOTWEAR*
YONGKI KOMALADI DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

MERINDA TOMIDA
NPM: 12.1.02.05594

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji
Pada Tanggal 12 Maret 2016

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Ir. R Budhi Satrio, M.M.

Anggota : 1. Dra. Ec. Sasi Agustin, M.M.

2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si.

Dinyatakan memenuhi syarat dan diterima

Oleh:

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Ir. R Budhi Satrio, M.M.

Dra. Tri Yuniati, M.M.

Ketua STIESIA



Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MERINDA TOMIDA

N.P.M : 12.1.02.05594

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK *FOOTWEAR* YONGKI KOMALADI DI SURABAYA

dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 12 Maret 2016, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah – olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 12 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,



MERINDA TOMIDA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : MERINDA TOMIDA
NPM : 12.1.02.05594
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Tuban, 16 September 1994
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1 (satu) / 1 (satu)
Alamat Rumah : Desa Klotok RT 08/ RW 06 Kecamatan
Plumpang Kabupaten Tuban
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : SUTOMO
Alamat Rumah/Telepon : Desa Klotok RT 08/ RW 06 Kecamatan
Plumpang Kabupaten Tuban
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Klotok 1 tahun 2006
2. Tamat SLTP di SMPN 1 Plumpang tahun 2009
3. Tamat SLTA di SMAN 1 Widang tahun 2012
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jln. Menur Pumpungan 30 Surabaya	I-VII	2012-2016	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Merinda Tomida

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat serta hidayat-Nya yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK *FOOTWEAR* YONGKI KOMALADI DI SURABAYA”** dengan tepat waktu sesuai dengan harapan. Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Akhmad Riduwan, S.E., M.S.A., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dra. Tri Yuniati, M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Ir. R Budhi Satrio, M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, ide, tenaga, dan kesabarannya untuk membimbing serta memberikan petunjuk yang bermanfaat hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Anang Subardjo, S.E., M.M. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Kepada Bapak Jovan selaku Supervisor Matahari Departemen Store Tunjungan Plaza dan Ibu Mediana selaku Supervisor Delta Plaza Surabaya yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan riset.
6. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
7. Kepada kedua orang tua saya tercinta Sutomo dan Ida Yanuarti serta kakek dan nenek saya yang selama ini selalu mendoakan dan memberikan bantuan kepada saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil, dan kepada saudara kembar saya Merila Tomida yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan pendidikan sarjana dengan baik.
8. Teman-teman seangkatan 2012 SM-5 Ainy, Stiyarini, Evi, Umrotul, Fenti, Otty, Yossi dan lainnya yang selalu bersama-sama belajar di STIESIA Surabaya.
9. Teman-teman jurusan pemasaran Aliefara, Kinanti, Irma, dan Kiki yang selalu membantu dan saling memberikan semangat serta dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dalam kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca

untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca.

Surabaya, 10 Februari 2016

MERINDA TOMIDA

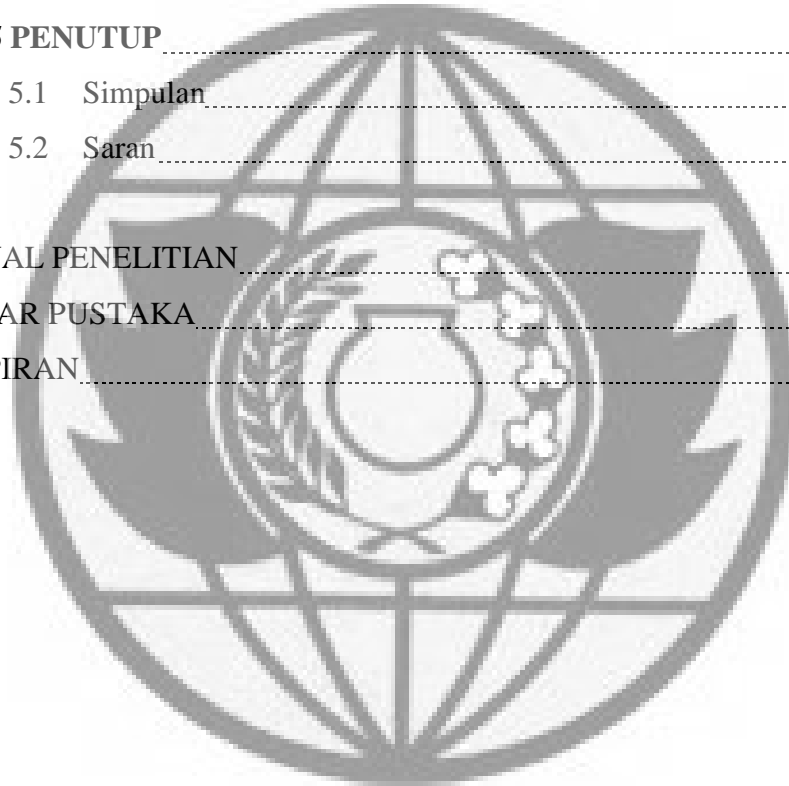


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PERUMUSAN	
HIPOTESIS	6
2.1 Tinjauan Teoritis	6
2.1.1 Pemasaran	6
2.1.2 Harga	9
2.1.3 Citra Merek	15
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.1.5 Pengaruh Harga dengan Loyalits Pelanggan	24
2.1.6 Pengaruh Citra Merek dengan Loyalitas	

Pelanggan.....	26
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	28
2.1 Kerangka Pemikiran.....	30
2.2 Perumusan Hipotesis.....	31
BAB 3 METODA PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian, Gambar Dan Populasi Penelitian.....	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Gambaran Dari Populasi Penelitian.....	33
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.2.1 Ukuran Sampel.....	34
3.2.2 Teknik Sampling.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Jenis Data.....	35
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.4.1 Variabel.....	37
3.4.2 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.5 Teknis Analisis Data.....	39
3.5.1 Instrumen Penelitian.....	40
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.5.4 Uji Kelayakan Model.....	44
3.5.5 Uji Hipotesis Penelitian.....	45
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.1.2 Produk Perusahaan.....	48
4.1.3 Deskriptif Karakteristik Responden.....	50
4.1.4 Deskriptif Variabel Penelitian.....	53
4.1.5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	58

4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	65
4.1.8 Uji Kelayakan Model.....	66
4.1.9 Pengujian Hipotesis.....	68
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	70
4.2.2 Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	71
BAB 5 PENUTUP	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Saran.....	74
JADWAL PENELITIAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Deskripsi Jenis Kelamin Responden	50
2. Deskripsi Usia Responden	51
3. Deskripsi Lama Mengenal Produk.....	52
4. Kelas Interval	54
5. Hasil Tanggapan Rata-Rata Variabel Harga (X_1)	55
6. Hasil Tanggapan Rata-Rata Variabel Citra Merek (X_2)	56
7. Hasil Tanggapan Rata-Rata Variabel Loyalitas Pelangga (Y).....	57
8. Hasil Uji Validitas	59
9. Hasil Uji Reliabilitas.....	60
10. Hasil Uji Normalitas Data Variabel.....	62
11. Hasil Uji Multikolinieritas	63
12. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	65
13. Hasil Uji Statistik F.....	66
14. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2) dan Korelasi (R^2)	67
15. Hasil Uji Signifikasi Parsial (Uji Statistik T)	69
16. Koefisien Determinasi Parsial.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka pemikiran	31
2. Hasil Uji <i>Normal Probability Plot</i> Variabel	61
3. Grafik Pengujian Heteroskedastisitas	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	79
2. Tabulasi Kuesioner.....	82
3. Hasil Output SPSS.....	86
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing.....	96
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	97
6. Surat Ijin Riset dari STIESIA.....	98
7. Surat Keterangan Selesai Riset.....	100
8. Berita Acara.....	102
9. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian.....	103

